

行业专用软件系统-CRM，呼叫中心

产品名称	行业专用软件系统-CRM，呼叫中心
公司名称	北京亿伦时代科技有限公司
价格	25800.00/套
规格参数	品牌:infocrm 软件名称:infoIPCC电话外呼系统 版本类型:标准版
公司地址	北京市海淀区杏石口路80号中央液态冷热源环境系统产业基地项目B区2号楼3层301-46号
联系电话	86 010 62960880 13910417062

产品详情

品牌	infocrm	软件名称	infoIPCC电话外呼系统
版本类型	标准版	版本语言	简体中文版
软件类型	电话外呼	系统平台要求	windows2000
系统硬件要求	服务器	版权	亿伦时代
配套附件	耳麦电话	技术支持	亿伦时代

infocrm系列产品，结合呼叫中心呼入（inbound）和呼出（outbound）通讯平台，为政府和企业提供一体化的呼叫运营和业务管理系统，包括电话营销（m）、电话客服（s）、电话质检（q）、客户管理（c）四个核心产品，infocrm电话营销产品属于infocrm核心产品之一。

1infocrm电销产品概述

infocrm电销产品基于电话呼出平台（outbound）集成多种媒体渠道途径为企业客户的不同营销和外呼需求，提供适合各不同部门的市场营销、产品销售、调查问卷和客户关怀等外呼营销服务解决方案。

适用部门	部门应用需求
市场部	项目策划、市场调研、广告宣传、产品推广；
销售部	产品销售、节日促销、客户跟进、交叉销售；
业务部	客户挖掘、订单核实、会议邀请、缴费提醒；
服务部	客户维系、客户关怀、售后服务、增值服务；

2infocrm产品优势

infocrm结合多年营销软件开发经验和呼叫中心系统集成经验，更能站在企业的角度去分析和理解营销需求，为您量体裁衣的设计和搭建电销平台。将企业传统销售与电子商务、电话营销结合，挖掘潜在客户

需求和成交客户增值潜力，并结合邮件、短信以及dm直投等渠道，从而形成一体化客户营销和服务平台。

精准营销：挖掘潜在商机、增进客户体验、跟进目标客户，达到最终成交目标；

轻松管理：根据各职能部门简化模块应用，轻松实现跨部门的业务流转和管理；

客户细分：通过客户细分，提供差异化的营销方案和个性化的外呼销售体验；

客户保护：结合客保策略和跟进曲线，最大化避免客户骚扰，提高客户满意度；

营销分析：提供多角度数据统计分析，为企业营销决策提供可靠的数据依据；

降低成本：通过统一管理，在增加销售额的同时，大幅降低外呼和销售成本；

3 infocrm电销产品功能

3.1 电销产品销售模式

电销产品满足不同企业需求，提供三种供应模式：

infocrm针对企业不同的销售场景和销售模式，提供三种电销模块以供客户选择：

产品模块	销售模式	应用场景	适用规模
日常销售	对销售工作进行配额管理，以固定外呼和联系频率进行日常数据分配，记录商机和线索进行持续跟进	适合于中小企业销售管理或固定产品日常销售场景，如产品销售、商机跟进。	30座席 以下
任务销售	周期性定制外呼任务，导入或筛选目标客户并分配给指定座席，通过电话销售过程	适合于采用任务制进行销售的场景，包括周期性任务和临时任务，如调查问卷、节日促销。	30-100 座席
项目销售	大型营销项目可分解为多个串行或并行外呼任务，同时对客户列表进行逐级分配，实现多层次销售格局	适合于大批量外呼/执行周期长/业务关联较复杂的销售场景，可以对外呼数据和外呼业务进行逐级分解。	100座席以上

3.2 电销产品功能清单

infocrm的销售管理功能由四大模块组成：

日常营销管理	营销任务管理	营销项目管理	座席外呼管理
销售配额	任务定制	项目立项	客户资料预览
客户申请	数据筛选	计划管理	电话外呼联系
客户分配	数据分配	预算管理	客户预约跟进
客户跟进	座席外呼	数据筛选	话述脚本引导
客户回收和转移	预约跟进	串行任务分解	商机线索记录
商机管理	任务调整	并行任务分解	订单生成
网上线索	总结报告	数据共享与分配	座席工作日报
		数据回收和转移	
		项目结项	

infocrm的运营管理功能由四大模块组成：

客户数据管理	电销运营管理	电销业务管理	电销策略管理
数据导入	话述脚本	产品直销	分配策略
数据采集	现场管理	调查问卷	采样策略
数据过滤	进度监控	资料核实	外呼策略
静态分类	系统预警	活动邀请	跟进曲线
动态分类	催办督办	通知公告	客保策略
黑白名单	质检考核	客户关怀	
	统计报表	广告投递	

3.3报表统计和监控

infocrm电销产品为企业运营管理人员提供五类运营管理功能：

实时监控：从项目整体到座席外呼情况的实时状态监控；

工作报告：以日报或周报形式提交的各层级工作报告；

销售漏斗：主要针对串行项目中各任务外呼结果的管道数据分析；

统计报表：项目、任务、座席、客户、产品、订单等多角度报表和统计；

质检报表：对电销座席外呼过程质检考核的成绩汇总和报表。

具体来讲，infocrm电销产品为企业运营管理人员提供基于外呼数据和业务数据的7大类、24小类、76张基础报表（见下表）。同时也可根据客户需求进行报表和统计的定制化开发。

3.4电销产品营销场景

能支持基于预览外呼和预测外呼的不同电话营销场景：

产品电话直销

电话调查问卷

身份资料核实

寄送杂志广告

电话客户关怀

电话通知公告

促销活动邀请

3.5电销产品外呼模式

infocrm电销产品结合外呼型呼叫中心平台，根据不同的企业业务需求进行外呼策略的定制，支持以下外呼模式：

预览式外呼：座席预先浏览目标客户资料，对照话述脚本完成外拨任务；

预测式外呼：系统自动呼出客户号码，在电话接通后转接至座席完成外拨任务；

精确式外呼：系统根据空闲座席数量发起外呼，电话接通后转至空闲座席；

自动语音外呼：批量自动呼叫客户号码，电话接通后播放语音或转接人工座席；

多媒体支持：支持传真、短信、邮件、internet互动等媒体方式。

具体产品功能如下图所示：

可选功能插件包括：

infocrm产品家族系列：

infocrm电销版产品

infocrm客服版产品

infocrm网络版产品

infocrm精英版产品

感谢您选择infocrm

您的选择是我们不懈努力的动力！

更多详细信息，请访问：www.infocrm.cn